

平成23年11月17日(木)に開催致しました。

Disney・ゲストサービス・フィロソフィー

今回の研修では、自分で判断できる様にシンプルな行動規準になっているところがポイント！
行動規準には、4つの鍵が！又、その順番にも重要な意味がある。(優先順位の高さ)
キャストがゲストサービスを行う際の判断の拠りどころになっている。
『SCSE』を基にアルバイトまでの全てのキャストに想いを伝える。

子供でも飲める高さの水のみ場

《4つの鍵》

①Safety(安全)②Courtesy(礼儀正しさ)③Show(ショー)④Efficiency(効率)

※お客様(ゲスト)優先で効率が一番最後になっている。

更に、基本コンセプト(親と子が一緒に楽しめる場所)を末端まで伝える努力をしている。

挨拶の“こんにちは”は双方向コミュニケーションの意味がある。

教育については、キャスト(パート、アルバイト)がキャストを教育している。



子供でも飲める高さの水のみ場



組合結成30周年記念企画!